

Panaszkezelési szabályzat
Győri Fekete István Általános Iskola

hatályos 2020-tól

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a panasz milyenségétől függően az osztályfőnök és az intézmény általános intézményvezető-helyettese köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a tagozat intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. Az tagozat intézményvezető-helyettese kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők megtehetik panaszaikat:

személyesen

telefonon: 0696/516-050

írásban: 9023 Győr, Kodály Z. u. 31.

emailben: vuksuli@vuksuli.edu.hu

3. A panaszkezelés célja:

A munkavégzés során a szülők, tanulók, alkalmazottak körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.



4. Panaszkezelés tanuló esetében

I. szint

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

II. szint

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett intézményvezető-helyettes és/vagy intézményvezető felé.

Az érintett intézményvezető-helyettes és/vagy intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

III. szint

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

A folyamat gazdája az általános intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

I. szint

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

II. szint

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.

Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

III. szint

Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája a tagozat intézményvezető-helyettese, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

A panaszos szülő az osztályfőnökhöz fordul problémájával.

Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.



Jogos panasz esetén 5 munkanapon belül egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan zárul.

II. szint

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett intézményvezető-helyettesek felé.

A intézményvezető-helyettes 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan lezárul.

III. szint

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 20 napon belül megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartó egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy eredményesen lezárul.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról a tagozat intézményvezető-helyettese köteles „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratának feljegyzés a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		

A Panaszkezelési Szabályzatot a Győri Fekete István Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.



Oláh Edit a pedagógusok képviselője



Kántorné Polcsik Tünde

munkaközösségvezető



Édesné Joó Mária

szaktanár, osztályfőnök

A panaszkezelési szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.



Magyarné Pintye Anett

SZM szülő



Glázer Szandra

DÖK segítő pedagógus


Németh Péter
intézményvezető



Győr, 2020. szeptember 1.